



”Jos ei kerrota, niin matkalla eksyy”

Pakolaisten kokemuksia Tampereen ulko-
maalaistoimiston kotouttamistyöstä

Joonas Kiviranta

Kalle Tuunanen

Opinnäytetyö
Tammikuu 2012
Sosiaalialankoulutusohjelma
Palveluohjaus ja sosiaalityö

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Sosiaalialan koulutusohjelma
Palveluohjaus ja sosiaalityö

JOONAS KIVIRANTA & KALLE TUUNANEN:

Jos ei kerrota niin matkalla eksyy

Pakolaisten kokemukset Tampereen ulkomaalaistoimiston kotouttamistyöstä

Opinnäytetyö 48, josta liitteitä 5 sivua

Lokakuu 2012

Opinnäytetyön aiheena oli tutkia pakolaismiesten kokemuksia Tampereen ulkomaalaistoimiston kotouttamistyöstä. Kokemusten avulla pyrittiin löytämään Tampereen ulkomaalaistoimiston kotouttamistyön vahvuuksia ja heikkouksia. Aineisto kerättiin kesän 2012 ja syksyn 2012 aikana. Tutkimus toteutettiin laadullisena tutkimuksena.

Opinnäytetyön teoreettisessa osassa esitellään kotoutumiseen liittyvät käsitteet, kuten maahanmuuttaja, pakolainen, kotoutuminen ja kotouttaminen, ja pyritään määrittelemään ne aikaisempien tutkimusten pohjalta. Lisäksi käsitellään kotoutumisen neljä eri ulottuvuutta, kotoutumiseen liittyvät lait, Tampereen kaupungin kotouttamisohjelma ja teoria kolmesta tarpeenmukaisen palvelun esteestä.

Haastattelut toteutettiin teemahaastatteluina ja haastattelurunko muodostettiin kotoutumisen neljän eri ulottuvuuden pohjalta. Haastattelut litteroitiin ja analysoitiin sisällönanalyysin avulla, jossa oli mukana elementtejä niin teoriaohjaavasta kuin teorialähtöisestä sisällönanalyysistä. Analyysirunko muodostettiin yhdistämällä kotoutumisen ulottuvuudet ja tarpeenmukaisen palvelun esteet.

Tuloksissa nousi esille pakolaismiesten kokemus siitä, etteivät he olleet saaneet tarpeeksi ohjausta sosiaalisten suhteiden luomiseen kantasuomalaisten kanssa eivätkä vapaa-ajan toimintoihin. Yllättävää tuloksissa oli myös se, etteivät pakolaismiehet kokeneet ohjausta omaan kulttuuriinsa tai sosiaalisten suhteiden luontiin oman etnisen yhteisönsä kanssa kovinkaan tärkeäksi. Positiivisia kokemuksia nousi tuloksissa esille taloudellisiin asioihin liittyvissä kohdissa.

Asiasanat: kotoutuminen, maahanmuutto, pakolainen

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Bachelor of Social Services
Case Management and Social Work

JOONAS KIVIRANTA & KALLE TUUNANEN:
"If Nobody Tells, You Will Get Lost"
Refugees' Experiences of Tampere Immigrant Office's Integration Work

Bachelor's thesis 48 pages, appendices 5 pages
October 2012

The purpose of this thesis was to investigate refugee men's experiences of the Tampere Immigrant Office's integration work. This qualitative study was conducted between summer 2012 and autumn 2012.

In the theoretical part of this thesis the terms linked to integration such as, immigrant, refugee, integration and the means of service which the authorities are obligated to provide, the four dimensions of integration, integration laws, the integration program of the City of Tampere and the three different obstacles of meaningful service.

The data were gathered through theme interviews. The themes were based on the four dimensions of integration. The dimensions were financial political, social and cultural. The data were transcribed and analyzed using content analysis. The content analysis was theory based and theory guiding.

The majority of participants felt that they did not get enough guidance and information about the subjects, connected, to the social and cultural dimensions. Positive experiences were related to the financial support and guidance to educational services.

Key words: integration, immigration, refugee

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	7
2	KOTOUTTAMINEN	8
2.1	Lainsäädäntö	8
2.2	Kotouttamistyö Tampereella.....	10
2.3	Tampereen ulkomaalaistoimisto	13
3	KOTOUTUMISEN TUTKIMINEN	16
3.1	Erilaiset maahanmuuttajat.....	17
3.2	Kotoutumisen ulottuvuudet.....	18
3.2.1	Taloudellinen ulottuvuus.....	18
3.2.2	Sosiaalinen ulottuvuus	19
3.2.3	Poliittinen ulottuvuus	19
3.2.4	Kulttuurinen ulottuvuus	20
4	TUTKIMUSTEHTÄVÄ JA TUTKIMUSMENETELMÄT.....	22
4.1	Tutkimustehtävä.....	22
4.2	Tutkimustehtävän rajausta	22
4.2.1	Tutkimuksen toteuttaminen.....	23
4.2.2	Laadullinen tutkimus.....	24
4.2.3	Teemahaastattelu.....	25
4.2.4	Aineiston keruu	26
4.2.5	Aineiston analyysi.....	27
5	TULOKSET	29
5.1	Taloudelliseen ulottuvuuteen panostetaan Tampereella	29
5.2	Sosiaalinen tuki on tärkeää	31
5.3	Kulttuuria ei koettu tärkeimmäksi asiaksi kotoutumisen kannalta	32
5.4	Osallisuus tärkeää yhteiskunnassa	33
6	POHDINTA.....	35
7	EETTISYYS JA LUOTETTAVUUS	37
7.1	Tutkimuksen eettisyys	37
7.2	Tutkimuksen luotettavuus.....	37
8	KEHITTÄMISEHDOTUKSIA	39
	LÄHTEET	41
	LIITTEET	43
	Liite 1. Taulukko turvapaikanhakijoiden ja pakolaisten maahanmuutosta	43
	Liite 2. Haastattelurunko	44

ERITYISSANASTO tai LYHENTEET JA TERMIT (valitse jompikumpi)

TAMK	Tampereen ammattikorkeakoulu
op	opintopiste

Aloita kirjoittaminen yllä olevien esimerkkien paikalta. Poista tämä sivu, mikäli opin-
näytetyössäsi ei tarvita erityissanastoa, lyhenteitä tai termejä.

1 JOHDANTO

Maahanmuutto Suomeen on lisääntynyt asteittain aina 90-luvun alusta saakka. (Suomen virallinen tilasto (SVT): Muuttoliike [verkkajulkaisu]. ISSN=1797-6766. 2007, Maahanmuutto-, maastamuutto- ja nettomaahanmuutto 1971–2007) Syitä Suomeen muuttoon on ollut työperäinen maahanmuutto, ulkomaalaisen kanssa solmittu avioliitto, pakolaisuus tai turvapaikanhaku. Maahanmuuttajien heterogeenisestä ryhmästä eniten keskustelua on herättänyt pakolaiset ja heidän kotoutumisensa Suomeen. Kotouttamistoimia ja kotouttamisohjelman tehokkuutta on kritisoitu. Maahanmuuttokeskustelu on tullut myös osaksi politiikkaa. Esimerkiksi viime eduskuntavaaleissa tämä keskustelu nousi vahvasti esille.

Sosiaalialalla viimeisimmän muutoksen kotouttamistyöhön on tuonut lakiuudistus, joka tuli voimaan syyskuussa 2011. Laki muutti kotoutumistoimenpiteisiin oikeutettujen ihmisten määritelmän ja myös rahoitusasiat. (Laki maahanmuuttajien kotouttamisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanotosta) Laki määrittää kunnalle kuuluvat tehtävät ja maahanmuuttajan oikeudet. Lain tuoman muutoksen mukana kunnan kotouttamistyön piiriin on tullut kaikki Suomeen tulevat maahanmuuttajat, eivätkä ainoastaan pakolaiset tai turvapaikan saaneet. Tämä tuo haasteita kunnan kotouttamistyöhön, kun asiakasmäärä nousee, mutta resurssit saattavat pysyä samana.

Tutkimuksen aiheena on tutkia pakolaisten kotoutumista Tampereella ja heidän kokemuksiaan kotouttamistyöstä. Tutkimuksemme fokuoittuu kotoutumisen ensimmäisiin kuuteen kuukauteen. Tutkimustamme tukevia aiheita ovat kotoutumistyön käytännöt Tampereella, kotoutumiseen liittyvät lait ja niiden vaikutukset kotoutumistyöhön.

Tutkimuksemme ydin on asiakkaiden kokemukset kotoutumistyöstä. Lisäksi pyrimme vertaamaan viranomaisen näkökulmaa siihen, mitä on hyvä kotoutuminen heidän näkökulmastaan ja mitä asioita tarvittaisiin lisää onnistuneen kotoutumisen saavuttamiseksi. Tarkoituksenamme on nostaa Tampereen ulkomaalaistoimiston asiakkaiden ääni kuuluviin, jotta heille saataisiin järjestettyä heitä paremmin palvelevaa kotoutumistyötä ja jotta kotouttamistyö voitaisiin fokusoida asiakaslähtöisemmäksi.

2 KOTOUTTAMINEN

Työhallinto ja Suomen laki maahanmuuttajien kotouttamisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanotosta määrittelevät kotoutumisen samalla tavalla. Se on tutkimuksemme kannalta keskeisin käsite. Kotoutumisella tarkoitetaan maahanmuuttajan yksilöllistä kehitystä tavoitteena osallistua työelämään ja yhteiskunnan taloudelliseen, poliittiseen ja sosiaaliseen elämään ja ylläpitää ja kehittää omaan kulttuuriinsa ja etnisyyteen liittyviä tärkeitä pitämiään asioita. Käsitteeseen kuuluu myös valtaväestön sopeutuminen vähemmistöön ja vähemmistön sopeutuminen valtaväestöön. (Helsingin kaupungin tietokeskus, 2006, Maahanmuuttajien kotoutuminen pääkaupunkisedulla, Laki maahanmuuttajien kotouttamisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanotosta 9.4 1999/493)

Tampereen kaupungin kotouttamisohjelman 2010-2020 tavoitteita ovat esimerkiksi vieraskielisten palveluiden vakiinnuttaminen osaksi kunnan palveluita, maahanmuuttajataustaisten ihmisten työpaikkojen saannin mahdollistaminen kaupungilta ja alkuvaiheen kotouttamistoimenpiteiden tehostaminen. Kotouttamisohjelman tavoitteiksi mainitaan myös kolmannen sektorin tarjoamien palveluiden ottaminen osaksi tehokasta kotouttamista, palveluiden saaminen asiakaslähtöisemmiksi ja eri toimijoiden välisen tiedonannon tehostaminen sekä yhteistyön kehittäminen lähikuntien kanssa.

2.1 Lainsäädäntö

Kotoutumislaki määrittelee tarkoitukseksi edistää maahanmuuttajien mahdollisuuksia aktiiviseen osallistumiseen sekä edistää tasa-arvoa, yhdenvertaisuutta ja myönteistä vaikutusta. Mielenkiintoinen muutos verrattuna aikaisempaan kotoutumislakiin näkyy pykälässä 3., jossa todetaan kotoutumisen olevan maahanmuuttajan ja yhteiskunnan vuorovaikutteinen kehitys. Maahanmuuttajaa ei siis enää nähdä ainoastaan toimenpiteiden kohteena, vaan kotoutuminen nähdään vuorovaikutuksellisenä prosessina, jossa sekä yhteiskunta että maahanmuuttaja kotoutuvat.

1.9.2011 voimaan tulleen nykyisen kotoutumislain suurin muutos verrattuna vanhaan lakiin kohdistuu ryhmään, jota laki koskee. Vanha, vuodelta 1999 ollut laki koski ainoastaan pakolaisia, paluumuuttajia ja turvapaikanhakijoita. Nykyinen kotoutumislaki tuo kotouttamislain piiriin kaikki Suomeen tulevat maahanmuuttajat riippumatta siitä, oliko kyseessä perhesiteen, työn, turvapaikan haun vai pakolaisstatuksen kautta tullut maa-

hanmuuttaja. Tämä muutos tuo siis kotoutumislain piiriin entistä enemmän henkilöitä. (Kotoutumislaki pykälä 2)

Kun kotoutumislaki tulee koskemaan kaikkia maahanmuuttajia, vaikuttavat muutokset myös muihin kunnan eri toimijoihin. Kunta on uuden lain myötä velvollinen antamaan perustietoa Suomessa elävän oikeuksista ja velvollisuuksista yhteiskunnassa ja työelämässä sekä tietoa kotoutumiseen liittyvistä palveluista. (Pykälä 7)

Pykälän 8. mukaan kunnan, TE-toimiston ja muiden viranomaisten on annettava opastusta, ohjausta ja neuvontaa kotoutumiseen liittyvistä toimenpiteistä, työelämästä ja työmahdollisuuksista sekä kertoa kunnan palveluista, kuten terveydenhuollosta ja koulutuksesta.

Pykälän 9. mukaan on kunnan tai TE-toimiston tehtävä alkukartoitus työttömälle työnhakijalle, toimeentulotuen saajalle tai sitä pyytävälle. Alkukartoituksessa on arvioitava kielikoulutuksen tai muiden kotouttamista edistävien toimenpiteiden tarve. Alkukartoituksen yhteydessä on myös viranomaisen arvioitava henkilön tarve kotoutumissuunnitelmaan.

Pykälissä 11-18 käsitellään kotoutumissuunnitelmaa. Tämä kunnan tai TE-toimiston tulee laatia yhdessä maahanmuuttajan kanssa. Se tulee laatia aina työttömälle työnhakijalle tai toimeentulotuen saajalle sekä alaikäiselle ilman huoltajaa tulleeelle, joka on saanut oleskeluluvan. Kotoutumissuunnitelman kesto määritellään kestävän 1-3 vuotta, kuitenkin huomioiden erityisiä toimenpiteitä tarvitsevat, jolloin sen on mahdollista kestää 5 vuotta. Nykyisessä laissa mainitaan myös kotoutumissuunnitelmien perhekohtainen yhteensovitus sekä alaikäisen oma kotoutumissuunnitelma. Viranomaisten velvollisuus on tarjota aktiivisesti kotoutumistoimenpiteitä, mutta ne määritellään tapahtuvaksi määrärahojen rajoissa.

Laissa on myös kohta, joka muuttaa valtion maksamat laskennalliset korvaukset ei-pakolaisten kohdalla kolmivuotisiksi ja pakolaisten kohdalla nelivuotisiksi.

2.2 Kotouttamistyö Tampereella

Tampereen kaupungin kotouttamisohjelman lähtökohtina on tarjota yhdenvertaisia palveluita ja osallistumisen mahdollisuuksia kaikille kuntalaisille. Kotouttamisvaiheessa olevat kuntalaiset tarvitsevat tehostettua opastusta tai neuvontaa normaalielämänsä järjestämiseen uudessa ympäristössä. Kotouttamiseen liittyvä ohjaus edellyttää osaksi erilisiä palveluita, kuten tulkkauspalveluita. Lähtökohtana on kuitenkin se, että maahanmuuttajille järjestetään erillispalveluita vain silloin, kun se on tarkoituksenmukaista tai edellyttää erityisosaamista.

Kotouttamisohjelmassa painotetaan myös sitä, että kotoutumistyössä tärkeä rooli on myös asiakkaalla itsellään. Kaupungin tehtävänä on asiakkaan omien toimintaedellytysten turvaaminen.

Kotouttamistyön tavoitteena nähdään myös tamperelaisten toimiminen yhdessä kuntalaisina etnisestä taustastaan riippumatta.

Suurin osa kotouttamista toimista järjestetään osana Tampereen kaupungin eri palveluita. Tampereen kotouttamisohjelman osa-alueet jaetaan lasten ja nuorten kasvun tukemiseen, sivistyksen ja elämänlaadun edistämiseen, terveyden ja toimintakyvyn edistämiseen, osaamisen ja elinkeinojen kehittämiseen, ikäihmisten hyvinvoinnin ylläpitämiseen ja poikkihallinnolliseen kotouttamistyöhön.

Lasten ja nuorten kasvun tukeminen

Lasten ja nuorten kasvun tukeminen koostuu erilaisista esiopetuksen ja peruskoulun sekä terveystalveluiden palveluista. Esiopetuksessa olevan lapsen perhe voi saada esimerkiksi tietoa suomalaisesta kulttuurista ja opastusta lasten kasvatukseen. Lapsella on myös oikeus saada tukea esiopetuksessakin oman äidinkielen oppimiseen.

Peruskoulussa kotouttamistoimenpiteitä tarvitseville lapsille laaditaan yksilöllisesti opintosuunnitelmat heidän tasojensa mukaan. Kielitaidottomat oppilaat käyvät kuitenkin ennen peruskouluun siirtymistä valmistavan koulutuksen. Tämän jälkeen hekin siirtyvät alueidensa peruskouluun saamaan suomi toisena kielenä -opetusta. Peruskoulussa lapsilla on myös mahdollisuus saada oman uskontonsa ja kielensä opetusta. Uskon-

non opetusta järjestetään, jos samassa kunnassa on vähintään kolme samaan uskonto-kuntaan kuuluvaa henkilöä. Tampereella on tällä hetkellä mahdollista saada opetusta 20 eri kielellä.

Lasten ja nuorten tukemiseen liittyy myös neuvola ja kouluterveydenhuolto. Täällä kotouttamistoimenpiteissä olevat lapset ja nuoret saavat tarvitsemaansa terveydenhuoltoa. He voivat saada myös kriisiapua, mikäli ovat esimerkiksi joutuneet kidutetuiksi.

Sivistyksen ja elämänlaadun edistäminen

Sivistyksen ja elämänlaadun edistämiseen kuuluvat liikunta- ja kulttuuripalvelut. Tampereen kaupunki haluaa, että kaikilla sen asukkailla tai vain siellä vierailemaan tulleilla on mahdollisuus harrastaa erilaisia asioita, joita kaupunki tarjoaa. Tampere haluaa profiloitua myös kulttuurikaupunkina ja näin ollen se haluaa tarjota myös erilaisia kulttuuripalveluita kaikille ihmisryhmille. Palveluita on tarkoitus kehittää niin, etteivät maahanmuuttajat joutuisi syrjäytymisuhan alle. Tämän takia liikunta- ja kulttuuripalveluissa pyritään ottamaan entistä enemmän eri ryhmät huomioon.

Terveyden ja toimintakyvyn edistäminen

Terveyden ja toimintakyvyn edistämisen prosesseihin kuuluvat muun muassa aikuis-sosiaalityö ja maahanmuuttajille tarjottava toimeentulotuki. Tähän prosessiin kuuluu myös lähinnä alle kolmevuotiaiden lasten perheisiin tarjottava ennaltaehkäisevä perhe-työ.

Tampereen kaupunki järjestää myös pakolaisten vastaanottopalveluita. Tähän palvelukokonaisuuteen kuuluvat, sosiaali- ja terveystyö, kotoutumista tukevat neuvonta- ja ohjauspalvelut ja tulkkaus- ja käännöspalvelut. Nämä palvelut ovat tarkoitettu pakolaisille ja heidän perheenjäsenilleen, itsenäisesti kuntaan tulleille ja paluumuuttajille.

Tampereella on myös ryhmä- ja perheryhmäkoti, joka pyrkii antamaan alle 18-vuotiaille yksin tulleille maahanmuuttajalapsille kodinomaisen ympäristön, jossa heistä pidetään huolta, kunnes he tulevat täysi-ikäisiksi tai heidän perheensä saapuu Suomeen perheenyhdistämisen kautta.

Osaamisen ja elinkeinojen edistäminen

Tämän prosessin tarkoituksena on edistää ja turvata maahanmuuttajien osaamista ja turvata heille tulevaisuudessa työpaikka. Maahanmuuttajille tarjottavaa koulutustarjontaa pyritään kehittämään ja saamaan kotouttamistoimenpiteissä olevat motivoitumaan koulutuksiin. Maahanmuuttajille voidaan myös tarpeen mukaan järjestää yrittäjäkoulutusta. Keskeisimpiä koulutusmuotoja ovat kuitenkin perusopetus ja toisen asteen koulutusmuodot. Maahanmuuttajille pyritään myös tarjoamaan työharjoittelupaikkoja kaupungin sisäisissä organisaatioissa sekä yksityisellä sektorilla. Tampereen kaupunki pyrkii myös edistämään työperäistä maahanmuuttoa työvoimapulan ja Tampereen monikulttuurisuuden kehittämisen takia.

Ikäihmisten hyvinvoinnin ylläpitäminen

Tähän prosessiin kuuluvat palvelut kohdennetaan yli 65-vuotiaisiin. Tärkeintä tämän asiakasryhmän palvelutarpeessa on heidän ja heidän perheidensä ohjaaminen eri palveluihin ja näiden palveluiden käytön opastaminen.

Poikkiphallinnollinen kotouttamistyö

Osa kotouttamistyöstä on poikkiphallinnollista ja näin ollen se koskee kaikkia palveluita ja koko kaupunkia. Esimerkkejä Tampereella harjoitettavasta poikkiphallinnollisesta kotouttamistyöstä ovat seuraavat: osallistuminen Eurocities yhteistyöhön, Tampereen maahanmuuttajaneuvoston tekemä työ, infopankkipalveluiden kehittäminen, omakielinen neuvonta, maahanmuuttajatyötä tekevien yhteistyöpalaverit, yhteistyön lisääminen kolmannen sektorin kanssa ja alueellisen maahanmuuton kehittämishankkeessa toimiminen.

2.3 Tampereen ulkomaalaistoimisto

Tampereen ulkomaalaistoimisto toimii pakolaisten ja paluumuuttajien sosiaaliasemana. Sen asiakkaita ovat inkerinsuomalaiset paluumuuttajat ja maahanmuuttajat, joille on myönnetty oleskelulupa joko:

- pakolaiskiintiön mukaan (YK – UNCHR)
- suojelun tarpeen perusteella tai
- muutoin painavasta humanitaarisesta syystä

Pakolaistaustaiset asiakkaat käyttävät ulkomaalaistoimiston sosiaaliaseman palveluita kolmen vuoden ajan ja terveystalvaeluita puoli vuotta ensimmäisestä kotikuntarekisteröinnistä lukien. Pakolaistaustaiset henkilöt ovat ulkomaalaistoimiston sosiaaliaseman asiakkaita myös silloin, kun he muuttavat Tampereelle muualta Suomesta sinä aikana, kun kotikunta Suomessa on ollut alle kolme vuotta, eli heidän kotoutumisaikaansa on vielä jäljellä.

Paluumuuttajat asioivat ulkomaalaistoimiston sosiaaliasemalla yhden vuoden ajan ja terveystalvaelmalla puoli vuotta maahantulostaan lähtien. Eläkeikäiset paluumuuttajat voivat asioida ulkomaalaistoimiston sosiaaliasemalla viiden vuoden ajan maahanmuutosta lukien.

Ulkomaalaistoimisto vastaa asiakkaittensa kotouttamisesta suomalaiseen yhteiskuntaan yhteistyössä asiakkaiden, muiden viranomaisten ja kolmannen sektorin kanssa. Jokaiselle asiakkaalle tehdään kotoutumissuunnitelma, jonka avulla tuetaan yksilöiden ja perheiden kotoutumista Suomeen. Maahanmuuttajien itsenäistä ja omaehtoista selviytymistä edistetään ohjauksen ja neuvonnan keinoin.

Ulkomaalaistoimiston sosiaalityö noudattaa samoja ammatillisia perusteita ja eettisiä periaatteita kun alueellisten sosiaaliasemien sosiaalityö.

(<http://www.tampere.fi/perhejasosiaalipalvelut/maahanmuuttajat/pakolaiset.html>)

Ulkomaalaistoimiston henkilökuntaan kuuluvat neuvonnassa ja ajanvarauksessa työskentelevä palvelusihteeri, palveluohjaaja, kaksi aikuisohjaajaa, kaksi sosiaali-ohjaajaa,

kolme etuuskäsittelijää, kolme sosiaalityöntekijää ja ulkomaalaistoimistoa johtaa johtava sosiaalityöntekijä.

Palvelusihteerin toimenkuvaan kuuluu neuvonnassa asiakkaiden palveleminen ja aikojen varaaminen työntekijöille.

Palveluohjaajan toimenkuvaan kuuluu ottaa vastaan ulkomaalaistoimistoon tulevat uudet asiakkaat. Hän kartoittaa heidän elämäntilanteensa, varaa ajan sosiaalityöntekijälle ja keskustelee asiakkaan kanssa siitä, millaista apua hän mahdollisesti ohjaajilta voisi tarvita. Palveluohjaaja päivystää myös ulkomaalaistoimistolla kerran viikossa, jolloin hän voi ottaa asiakkaita vastaan ja vastata heidän kysymyksiinsä ja antaa ohjausta.

Aikuisohjaajan rooliin kuuluu asiakkaiden ohjaustyö. Aikuisohjaaja palvelee asiakkaita toimistolla sekä tekee kotikäyntejä asiakkaiden luokse tarvittaessa. Aikuisohjaaja antaa ohjausta palvelujärjestelmään liittyvissä asioissa sekä opastaa Suomessa asumiin ja elämiseen liittyvissä käytännön asioissa, kuten esimerkiksi pankkipalveluissa tai vuokran maksussa. Aikuisohjaajaa vastaa myös kiintiöpakolaisten alkuvastaanotosta ja heidän alkuvaiheen ohjauksesta.

Sosiaali-ohjaaja on lapsiperheiden ohjaaja. Hän antaa ohjausta ja neuvontaa sekä käytännön tukea palvelujärjestelmään sekä arjen hallintaan liittyvissä asioissa, kuten koulutus, harjoittelu, työpaikan etsiminen, lastenpäiväkotiasiat ja lasten kouluasiat. Työvälineenä sosiaali-ohjaajalla on jalkautuva työote ja kotikäynnit. Osana sosiaali-ohjaajan työtä on tiivis yhteydenpito asiakkaaseen, helppo tavoitettavuus sekä yhteistyö asiakkaan verkostojen kanssa.

Sosiaalityöntekijä

Sosiaalityöntekijä vastaa asiakasprosessin suunnittelusta, arvioinnista ja toteuttamisesta. Hän tekee yhteistyötä TE-toimiston kanssa ja on mukana maahanmuuttajan kotoutumissuunnitelman laadinnassa. Sosiaalityöntekijä pyrkii järjestämään asiakkaalle tukitoimia, jotka edistävät asiakkaan omaa arjen hallintaa ja pyrkii sekä ehkäisemään että tunnistamaan ongelmia.

Etuuskäsittelijä

Etuuskäsittelijän rooli osana aikuissosiaalityön tiimiä on merkittävä. Hän tuo oman ammatillisen osaamisensa koko tiimin käyttöön. Etuuskäsittelijät vastaavat toimeentulotuen myöntämisestä sekä joissakin toimistoissa toimistotöiden tekemisestä. Toimeentulotukeen liittyvien kysymysten lisäksi vaaditaan laajaa osaamista koko toimeentuloturvallisuuden alueella. Lisäksi heidän tulisi tunnistaa sosiaalityön tarve. Suurin osa sosiaalitoimistojen toimeentulotukipäätöksistä kulkeekin etuuskäsittelyn kautta.

Etuuskäsittelijän työ painottuu yksilökohtaiseen työhön asiakkaiden kanssa. Heidän pääasiallisena työnään on toimeentulotuen valmistelu ja päättäminen sekä asiakkaiden neuvonta ja ohjaus. Toimeentuloturvaan liittyvissä kysymyksissä etuuskäsittelijöillä on kunnan delegointisäännöistä riippuen oikeus täydentävän ja/tai ehkäisevän toimeentulotuen myöntämiseen. Kussakin kunnassa on ohjeistus päätösten tekemiseen, jota noudattamalla palveluiden tasapuolisuus varmistetaan yksilölliset tarpeet huomioiden.

3 KOTOUTUMISEN TUTKIMINEN

Kotoutumisen tutkiminen voidaan nähdä tärkeänä maahanmuuton lisääntymisen vuoksi. Suomessa maahanmuuttajien määrä on kasvanut tasaisesti vuodesta 1993 lähtien. Kotoutumisen yksilöpainotteisen lähtökohdan vanhimpia teoreetikkoja on J.W.Berry. Berry tutkii kotoutumista akkulturaation avulla. Akkulturaatiolla hän tarkoittaa sitä, että vähintään kaksi toisistaan riippumatonta ryhmää kohtaa ja ryhmien välinen kontakti saa aikaan muutoksia toisessa ryhmässä. Yleensä vahvemmassa ryhmästä siirtyy vaikutteita heikompaan, esimerkiksi Suomen kantaväestöstä siirtyy vaikutteita johonkin maahanmuuttajaryhmään. Tämän laajasti käytetyn teorian Berry kuvaa nelikenttäteorialla, josta näkyy akkulturaation eri muodot. Taulukossa tulee esille pakolaisen suhde omaan, sekä uuteen kulttuuriin. Berryn teoria antaa neljä eri tapaa pakolaiselle suhtautua uuteen yhteiskuntaan. Nämä tavat ovat integraatio, sulautuminen, eristäytyminen tai syrjäytyminen.

			Tärkeää säilyttää oma identiteetti ja kulttuuri	
Tärkeää ylläpitää ryhmien välisiä suhteita	Kyllä		Kyllä	Ei
			Integraatio	Sulautuminen
	Ei		Eristäytyminen	Syrjäytyminen

(Ekholm, 1994, 12,13)

Väestöliiton tekemä tutkimus maahanmuuttajaperheistä lähestyy kotouttamista muutoksen ja muutosprosesseihin liittyvien ongelmien näkökulmasta. Tutkimuksessa käydään läpi aikaisempia tutkimuksia sekä Helsingissä toimineen Kotipuu-projektin tuloksia. Tutkimuksessa tuodaan ilmi esteet tarpeenmukaiselle palvelulle maahanmuuttajatyössä. Tutkimuksen mukaan esteitä tarpeenmukaiselle palvelulle on kolme: maahanmuuttaja ei tiedä olemassa olevista palveluista, maahanmuuttaja ei halua ottaa vastaan tarvitsemaansa palvelua tai palvelujärjestelmä ei anna maahanmuuttajataustaiselle asiakkaalle tarpeen mukaista tukea tai palvelua. (Alitolppa-Niitamo, N. Söderling, I. Fågel, S. 2005 s. 87–21)

3.1 Erilaiset maahanmuuttajat

Pakolainen on ihminen, joka on kotimaansa ulkopuolella ja jolla on perusteltua aihetta pelätä joutuvansa kotimaassaan vainotuksi rodun, uskonnon, kansallisuuden, johonkin tiettyyn yhteiskunnalliseen ryhmään kuulumisen tai poliittisen mielipiteen johdosta, eikä hänellä ole mahdollisuutta saada suojelua omassa kotimaassaan. (YK:n pakolaissopimus, Vartiainen-Ora, P. 1996, Paossa)

Kiintiöpakolainen on henkilö, jonka Yhdistyneiden kansakuntien pakolaisjärjestö eli UNHCR on katsonut pakolaiseksi. Kiintiöpakolaisille on myös vahvistettu maahantulo lupa budjetissa vahvistetun pakolaiskiintiön perusteella (http://www.migri.fi/medialle/nimi_ja_kaannokset/sanasto#K_fi). Suomen viime vuosien pakolaiskiintiö on ollut 750 henkilöä vuodessa. Pakolaiskiintiöstä päättää eduskunta joka vuosi budjettikäsittelyn yhteydessä. (http://www.intermin.fi/fi/maahanmuutto/pakolaiset_ja_turvapaikanhakijat/kiintiopakolaispolitiikka)

Pakolaisuudelle voidaan katsoa olevan kahdenlaisia syitä. Näitä syitä ovat välittömät ja välilliset syyt. Välittömät syyt ovat esimerkiksi sodat ja kansalaisten oikeuksien polkeminen eli repressio. Välittömiä syitä voivat olla myös luonnonkatastrofit, taloudellinen hätä ja nälanhätä. Välillisinä syinä voidaan pitää niitä syitä, jotka selittävät maissa syntyviä sotia ja esimerkiksi nälanhätää. (Vartiainen-Ora, P. 1996, Paossa)

Turvapaikanhakija on henkilö, joka on lähtenyt kotimaansa ulkopuolelle hakemaan turvapaikkaa ja pyytää suojaa ja oleskeluoikeutta. Suomessa turvapaikanhakija voi tehdä turvapaikkahakemuksen heti maahan tullessaan Suomen raja-asemalla. Turvapaikanhakijalle voidaan myöntää pakolaisstatus, jos katsotaan, että häntä uhkaa vaino tai epäinhimillinen kohtelu kotimaassaan. Turvapaikan hakija on henkilö, jonka turvapaikkahakemuksen käsittely on vielä kesken. Suomessa turvapaikanhakijoiden määrät 2000-luvulla ovat vaihdelleet vuositasolla 1500 ja 6000 hakijan välillä. (http://www.intermin.fi/fi/maahanmuutto/pakolaiset_ja_turvapaikanhakijat/turvapaikanhakijat)

Työperäinen maahanmuutto ja perhesiteen perusteella tapahtuva maahanmuutto koskevat henkilöitä, jotka ovat saaneet oleskeluluvan Suomeen joko Suomessa olevan työpai-

kan perusteella tai mennessään naimisiin Suomen kansalaisuuden omaavan henkilön kanssa tai jos heidän lapsensa tai muu omainen on saanut oleskeluluvan Suomeen. Perhesiteen tai työpaikan perusteella saadut oleskeluluvat ovat yleisimmät perusteet sille, että henkilö saa oleskeluluvan Suomeen.

Kotoutumisen kannalta tärkeä käsite on myös kotouttaminen. Sillä tarkoitetaan niitä viranomaisten ja muiden tahojen toimenpiteitä ja palveluita, joilla edistetään ja tuetaan kotoutumista. Nämä toimenpiteet on käyty tarkemmin läpi tutkimuksemme kotouttamislakia käsittelevässä osiossa.

3.2 Kotoutumisen ulottuvuudet

Kotoutumista on lähestytty myös neljän eri ulottuvuuden kautta. Kotoutumisen neljä eri ulottuvuutta ovat taloudellinen, sosiaalinen, kulttuurinen ja poliittinen ulottuvuus. Teorian ulottuvuuksia voidaan tarkastella joko yksilön tai yhteiskunnan näkökulmasta.

3.2.1 Taloudellinen ulottuvuus

Teorian mukaan taloudelliseen ulottuvuuteen kuuluvat työllistyminen, työllistymismahdollisuudet, koulutus ja asuminen. Työllistymistä voidaan pitää yhtenä tärkeimpänä kotoutumista edesauttavana tekijänä. Maahanmuuttajien työllistymistä edistävät ammatitaidon varhainen kartoitus ja täydennyskoulutus, yksilöllinen työllistymissuunnitelma, työharjoittelujaksot, suomalaisten antamat suositukset, työvoimatoimistojen suorat kontaktit työnantajiin sekä riittävä suomen kielen taito. Koulutus voidaan nähdä tärkeimpänä edellytyksenä työllistymiselle sekä muille elämänmahdollisuuksille. Maahanmuuttajien koulutuksen kannalta tärkeänä tekijänä voidaan pitää myös heidän saamaansa opetusta omalla äidinkielellään. Oman äidinkielen hallitsemisen on todettu vaikuttavan positiivisesti muuhun koulusuoriutumiseen sekä tehostavan suomen kielen oppimista.

Elina Ekholm on tutkinut vuonna 1994 ilmestyneessä julkaisussaan Syrjäytyä vai selviytyä pakolaisten integraatiota ja hyvinvointia. Tutkimuksessa selviää, että maahanmuuttajat asuvat kantaväestöä ahtaammin. 75,8 % tutkimukseen osallistuneista koki asuvansa ahtaasti. Kuitenkin 73 % tutkimukseen osallistuneista pakolaisista koki olevansa tyytyväisiä asuinoloihinsa. (Ekholm 1994 s.65–66.)

3.2.2 Sosiaalinen ulottuvuus

Sosiaaliseen ulottuvuuteen kuuluvat kokemukset suomalaisista ja heidän asenteistaan, sosiaaliset suhteet kantasuomalaisiin, kokemukset syrjinnästä ja vapaa-aika. Milla Mannisen työministeriölle tekemässä selvityksessä todetaan, että sosiaaliset suhteet ja kokemukset suomalaisista vaikuttavat kotoutumiseen. Positiiviset kokemukset kantaväestöstä edesauttavat ja tukevat kotoutumista, kun taas negatiiviset kokemukset haittaavat sitä ja vaikuttavat kotoutumiseen negatiivisesti. (Manninen 2001 s. 26.) Samassa tutkimuksessa todetaan, että maahanmuuttajien vapaa-ajanviettotavoista selkeästi tärkeimmäksi nousee ystävien ja sukulaisten kanssa vietetty aika. Muina vapaa-ajanviettopoina voidaan mainita television katselu, lukeminen, radion kuunteleminen ja liikunta. Mannisen tutkimuksen mukaan maahanmuuttajat kokevat myös, etteivät he saa tarpeeksi tietoa erilaisista liikunta- tai vapaa-ajanviettomahdollisuuksista tai -ryhmistä. Tutkimuksen mukaan etnisiä suhteita voitaisiin parantaa maahanmuuttajaryhmien taustoista tiedottamisella, yhteisellä harrastustoiminnalla kantaväestön ja maahanmuuttajaryhmien välillä sekä sillä, että kantaväestö puuttuisi rasistisiin kommentteihin tai tekoihin.

3.2.3 Poliittinen ulottuvuus

Poliittisella ulottuvuudella tarkoitetaan median seurantaa, poliittista aktiivisuutta ja etnistä järjestäytymistä. (Manninen, 2001, 25.) Median seurannan indikaattoreina ovat olleet suomenkielisten uutisten, päivälehtien sekä omankielisten uutisten seuraaminen. Ekholmin vuonna 1994 julkaistussa tutkimuksessa suomalaisia uutisia seurasi lähes 90 % vastanneista. Puolet seurasi päivälehtiä ja kolmannes omankielisiä uutisia. Omankielisten uutisten seuraaminen koettiin hankalaksi niiden lähetysaikojen takia.

Poliittista aktiivisuutta Ekholm kartoitti samaisessa tutkimuksessa kysymällä sitä, aikoivatko haastateltavat äänestää. 80 % vastanneista ilmaisi halukkuutensa äänestää sitten, kun se olisi mahdollista. Kuitenkaan sitä, mitä haastateltavat tiesivät äänestämisestä, ja sitä, milloin se olisi heidän kohdallaan mahdollista, ei tutkimuksessa selvitetty.

Kolmas indikaattori poliittiselle ulottuvuudelle on etninen järjestäytyminen. (Manninen 2001, 25.) Tällainen toiminta ei kuitenkaan lisää välttämättä vuorovaikutusta valtaväestön kanssa, vaan se kertoo enemmän oman etnisen ryhmän sisäisestä aktiivisuudesta. Valtosen vuonna 1999 julkaistun tutkimuksen mukaan maahanmuuttajien oma järjestö-

toiminta voi myös suuntautua kotoutumisen edistämiseen. Maahanmuuttajien järjestöt voivat antaa apua esimerkiksi tulkkauksen järjestämisessä, lomakkeiden täyttämässä, ja ne voivat antaa koulutusta jäsenilleen. Yhdistyksillä voisi olla myös rooli syrjäytymisen ehkäisyssä. (Valtonen 1999, 53.)

3.2.4 Kulttuurinen ulottuvuus

Kulttuuriseen ulottuvuuteen kuuluu etnisen yhteisön tuki, oma etninen identiteetti, uskonto ja perhe. Mannisen tutkimuksen mukaan maahanmuuttajat kokevat tärkeäksi oman etnisen yhteisön tuen oman kotoutumisensa kannalta. Tutkimuksessa käy ilmi, että maahanmuuttajat kokevat oman kulttuurin turvaa tuovaksi ja stressiä vähentäväksi tekijäksi. Etninen yhteisö voi myös ehkäistä maahanmuuttajien syrjäytymistä.

Elina Ekholmin tekemästä tutkimuksesta nousee myös esille ongelma oman etnisen yhteisön koosta. Hänen haastattelemansa pakolaiset kokivat etnisen yhteisönsä liian pieneksi. Haastateltavien mielestä sopiva koko etniselle yhteisölle olisi 100 ja 500 väliltä. Ekholmin haastattelemien työntekijöiden mukaan sopiva koko etniselle yhteisölle olisi 70 henkilöä. (Ekholm 1994, 75.) Näiden erilaisten näkemysten seurauksena nousee esille asumiseen liittyvä ongelma. Koska maahanmuuttajia sijoitetaan pieniin kuntiin, joissa heidän oma etninen yhteisönsä on melko pieni, he muuttavat isompiin kaupunkeihin, joissa etninen yhteisö on isompi. Tämä luo taas asunnottomuutta, koska esimerkiksi Helsingissä vuokra-asuntojen saatavuus on rajallinen (Manninen 2001, 23–24).

Mannisen tutkimuksessa todetaan, että perhe on maahanmuuttajille kotoutumista tukeva asia. Jos yksilöllä ei kuitenkaan ole maassa perhettä, se voi korvautua esimerkiksi ystävillä tai etnisellä yhteisöllä. Perhe saattaa myös aiheuttaa ongelmia maahanmuuttajille lasten ja aikuisten välisenä kuiluna. Lapset omaksuvat helpommin uuden maan arvot ja kulttuurin, ja tämä voi aiheuttaa perheen sisäisiä ristiriitoja. Suomalaisessa kulttuurissa lasten ja nuorten elämä on vapaampaa verrattuna moniin muihin kulttuureihin. Vanhemmat eivät välttämättä hyväksy tai ymmärrä sitä, vaan toivovat, että heidän lapsensa toimisivat siten, kuin ovat kotimaassaan tottuneet. (Manninen 2001 s.34–35)

Edellä mainittuja ulottuvuuksia käytetään myös indikaattoreina kotouttamisen vaikuttavuuden arvioinnissa.

Mikkelin seudulla on tutkittu muun muassa työ- ja perhesiteiden perusteella muuttaneiden kokemuksia kotouttamistyön alkuvaiheesta. Tutkimus on toteutettu Bikva-analyysia käyttäen. Tutkimuksen tuloksien mukaan maahanmuuttajat tarvitsevat kokonaisvaltaista tietoa palvelujärjestelmästä. Viranomaisten tuki nopeuttaa kotoutumista, mutta tutkimukseen osallistuneiden henkilöiden mielestä se ei ole riittävää. Maahanmuuttajat tulisi myös huomioida eri organisaatioiden tiedottamisessa paremmin. Asiakkaille on myös etua siitä, että työntekijöillä on monikulttuurista osaamista. Kuntien tulisi myös kehittää toimintaansa paremmin kotoutumista tukevaksi. (Hallikainen. M. Hukassa olemisen tunne on suurin silloin, kun ei tiedä mitä pitäisi kysyä. 2011. sosionomi YAMK opinäytetyö)

Kotouttamisen vaikuttavuutta on tutkittu työministeriön Kotouttamisen vaikuttavuus ja mittaaminen -projektissa, ja sen tulokset on julkaistu loppuraportissa keväällä 2007. Projektin tavoitteena oli muodostaa yhteinen ymmärrys kotouttamisen vaikuttavuudesta ja kustannustehokkuudesta poikkihallinnollisesti. (Sisäasianministeriö > Maahanmuuttoaiheisia raportteja ja tutkimuksia > Kotouttamisen vaikuttavuus ja mittaaminen. Projektin loppuraportti (31.5.2007). Projektin ensimmäisessä vaiheessa luotiin vaikuttavuusmallit ja niiden mittaristo ja toisessa vaiheessa kerättiin vaikuttavuus- ja kustannustietoja sekä analysoitiin tulokset.

4 TUTKIMUSTEHTÄVÄ JA TUTKIMUSMENETELMÄT

4.1 Tutkimustehtävä

Tutkimustehtävänämme oli tutkia 18–25-vuotiaiden pakolaismiesten kokemuksia Tampereen ulkomaalaistoimiston alkuvaiheen kotouttamistyöstä ja näiden kokemusten pohjalta tehdä johtopäätöksiä Tampereen ulkomaalaistoimiston kotouttamistyön mahdollisista ongelmakohdista ja vahvuuksista.

Tutkimusta tukevat kysymykset:

Mitä apua ja tukea asiakkaat ovat saaneet Tampereen ulkomaalaistoimistolta alkuvaiheessa?

Minkälaista apua ja tukea he olisivat tarvinneet alkuvaiheessa?

4.2 Tutkimustehtävän rajaus

Rajasimme tutkimuksemme koskemaan 18-25-vuotiaita pakolaismiehiä, koska Tampereen ulkomaalaistoimisto koki tämän asiakasryhmän kotouttamisen haastavaksi. He perustelivat aineiston rajausta sillä, että kyseinen ryhmä on heidän suurin asiakasryhmänsä. Tämä selittyy heidän mukaansa sillä, että maista, joista heille tulee eniten asiakkaita, kulttuuriin kuuluu, että perheen vanhin poika lähetetään maailmalle etsimään parempaa elämää. Ulkomaalaistoimistolla on myös tarve kehittää kotouttamistyötään paremmin asiakkaita palvelevaksi. Perusteluna aiheajaukselle voidaan siis pitää sitä, että suurimman asiakasryhmän tutkiminen hyödyttää eniten Tampereen ulkomaalaistoimistoa.

Olemme rajanneet tutkimuksemme koskemaan kotoutumisprosessin alkuvaihetta. Tämä johtuu siitä, että me itse näemme, että tämä vaihe on kotoutumisen kannalta tärkein. Tampereen ulkomaalaistoimiston työntekijät pitävät myös kotoutumisprosessin alkuvaihetta kotoutumisen kannalta tärkeänä. Asiakas tarvitsee apua ja tukea asiakkuuden alussa enemmän. Jos tämä työ hoidetaan hyvin, on todennäköistä, että asiakkaan kotoutumisprosessi sujuu helpommin ja hän kotoutuu paremmin yhteiskuntaan. Tästä johtuen asiakkaat, joita haastattelemme ovat olleet Tampereen ulkomaalaistoimiston asiakkaita ainakin kuusi kuukautta.

4.2.1 Tutkimuksen toteuttaminen

Tutkimus toteutettiin yhteistyössä Tampereen ulkomaalaistoimiston kanssa. Tampereen ulkomaalaistoimiston kanssa käytiin ennen tutkimuksen aloittamista keskustelua ja tutkimus pyrittiin toteuttamaan heidän tarpeitaan vastaaviksi. Tavoitteena tutkimuksen toteuttamisessa oli, että siitä saadun tiedon avulla voitaisiin konkreettisesti kehittää Tampereen ulkomaalaistoimiston kotouttamistyötä.

Tutkimus toteutettiin laadullisena tutkimuksena. Menetelmäksi valitsimme teemahaastattelut, jotka toteutimme yksilöllisten henkilöhaastattelujen avulla. Valitsimme teemahaastattelut menetelmäksi, koska tavoitteena oli kerätä tietoa haastateltavien kokemuksista, saada heidän äänensä kuuluviin ja tuoda julki kriittisiä ja kehittäviä mielipiteitä nykyisistä käytännöistä. Tällaiseen tiedonkeruuseen teemahaastattelut sopivat hyvin, koska tarkoituksenamme oli saada haastattelemiemme henkilöiden kokemukset mahdollisimman tarkasti selville. (Hirsijärvi S. Hurme H. 1993, Teemahaastattelu, s.35). Tämä palvelee myös Tampereen ulkomaalaistoimiston tutkimukselle asettamaa tavoitetta eli palvelujen kehittämistä asiakaslähtöisemmiksi. Mielestämme myös asiakkaan kokemukset, odotukset ja palvelujen epäkohdat saadaan parhaiten esille juuri haastatteluissa, joissa kyseiset henkilöt pääsevät puhumaan asioista omin sanoin.

Haastatteluissa käytettiin puolistrukturoitua haastattelupohjaa. Pyrkimyksenä oli jättää mahdollisimman paljon tilaa haastateltavan omille mielipiteille ja näin ollen kysymykset pyrittiin pitämään mahdollisimman avoimina. Neljässä haastattelussa oli mukana myös tulkki, millä varmistimme sen, että haastateltava ymmärsi kysymykset täysin ja hänen oli helpompi vastata avoimiin kysymyksiin omalla äidinkielellään.

Haastateltavien valinta tapahtui Tampereen ulkomaalaistoimiston avulla. Haastattelut olivat haastateltaville täysin vapaaehtoisia. Tampereen ulkomaalaistoimisto valitsi haastateltavat asiakaskunnastaan. Korostimme haastateltaville, että haastattelut ovat luottamuksellisia ja että meillä on täysi vaitiolovelvollisuus.

Haastattelurungon perustana käytimme teoriaa kotoutumisen neljästä ulottuvuudesta (Necmiye Cömertler, 2007) sekä Tampereen ulkomaalaistoimiston kotoutumisenseuran talomaketta, josta selviää Tampereen ulkomaalaistoimiston näkemys hyvästä kotoutu-

misesta ja se, mitä asiakkaan tulisi osata, tietää ja hallita kolmen vuoden kotoutumisjakson jälkeen. Haluamme korostaa, että kotoutumisen seurantalomake edustaa vain Tampereen ulkomaalaistoimiston kantaa ja että sen ovat luoneet paikan sosiaalityöntekijät yhdessä sosiaaliohjaajien kanssa.

4.2.2 Laadullinen tutkimus

Laadullisella tutkimuksella pyritään tutkimaan elämismailmaa ja asioiden merkityksiä. Sen tavoitteena on ymmärtää ilmiöitä kokonaisvaltaisesti ja tiedonkeruussa haastateltavan omille ajatuksille ja kokemuksille jätetään paljon tilaa. Kuitenkaan ilmiön kokonaisvaltainen ymmärtäminen ei ole laadullisessa tutkimuksessa kovinkaan todennäköistä, vaan ilmiötä pystytään raapaisemaan vain sen pinnalta. Kuitenkin laadullisella tutkimuksella voidaan löytää uusia näkökulmia kyseiseen ilmiöön tai asiaan ja näin tuoda uutta tietoa esille. (http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L1_2.html).

Kun opinnäytetyössämme tutkitaan maahanmuuttajien kokemuksia ulkomaalaistoimiston kotouttamistyöstä, sopii laadullinen tutkimus siihen hyvin. Laadullinen tutkimus mahdollistaa sen, että haastateltavien omille ajatuksille ja kokemuksille jätetään tilaa ja haastattelukysymykset pystytään pitämään avoimina. Mielestämme laadullinen tutkimus oli tutkimuksellemme ainoa mahdollinen vaihtoehto, sillä se pohjautuu haastateltavien näkökulmaan ja heidän kokemuksiinsa nykyisestä kotoutumistyöstä. Tästä näkökulmasta tarkasteltuna laadullinen tutkimus pystyy avaamaan uusia näkökulmia kotoutumistyöstä ja erityisesti asiakkaan näkökulmasta hänen kokemustensa kautta. Käyttämällä laadullista tutkimusta pystymme siis saamaan relevanttia tietoa tutkimuksemme tutkimuskysymyksen ratkaisemiseksi.

Tampereen ulkomaalaistoimiston tarve kehittää omia palveluitaan asiakaslähtöisemmiksi ja paremmin asiakkaiden tarpeita palveleviksi tuki myös tutkimuksen suuntaamista laadulliseksi tutkimukseksi. Verrattuna määrälliseen tutkimukseen laadullisella tutkimuksella pystyttiin teemahaastattelun avulla saamaan tutkimuskysymyksemme kannalta tarkempia ja enemmän tietoa tuottavia vastauksia.

4.2.3 Teemahaastattelu

Teemahaastattelu on lomakehaastattelun ja avoimen haastattelun välimuoto. Teemahaastattelussa haastattelijalla on mahdollisuus kontrolloida haastattelun kulkua ja läpi käytäviä aihepiirejä ilman, että haastateltavan oma ääni hukkuu tiukasti ennalta määrättyjen vastausvaihtoehtojen ja kysymysten alle. Teemahaastattelussa tarkoituksena on siis käydä läpi kaikkien haastateltavien kanssa samat, ennalta määrätyt aiheet läpi. Tutkimuksemme kannalta oli tärkeää saada haastateltavien kokemuksista tietoa kolmannessa luvussa esitellyistä neljästä kotoutumisen eri ulottuvuudesta. Näin ollen nämä neljä ulottuvuutta määrittivät haastattelumme teemat.

Valitsimme teemahaastattelun tiedonkeruumenetelmäksi, koska olisi ollut hyvin hankalaa saada otoksestamme tietoa kyselylomakkeen avulla. Suurin syy tähän oli yksinkertaisesti se, että otoksemme äidinkieli ei ollut suomi. Haastateltavat tulivat useista eri maista ja heillä oli useampi kuin yksi äidinkieli. Emme siis olisi voineet kääntää teemäämme kyselylomaketta kaikille tarvituille kielille.

Totesimme, että haastattelu on järkevin tapa kerätä tietoa, koska Tampereen ulkomaalaistoimisto suostui maksamaan haastatteluissamme käytettävät tulkit. Näin saimme spesifiä ja relevanttia tietoa tutkimusongelmastamme. Tämä tapa osoittautui myös lähes ainoaksi luotettavaksi tiedonkeruumuodoksi otostamme ajatellen.

Halusimme pienen otoksemme vuoksi, että haastattelukysymykset olisivat haastateltaville mahdollisimman selkeitä ja ymmärrettäviä. Haastattelemalla pystyimme varmistamaan, että jokainen kysymys tuli ymmärretyksi ja että haastateltavien näkökulmat kysymyksiimme tulivat selvästi esiin.

Sirkka Hirsijärven ja Helena Hurmeen mukaan puolistrukturoitu haastattelutapa sopii parhaiten silloin, kun haastattelu koskee asioita, joista haastateltavat eivät ole tottuneet puhumaan jokapäiväisessä elämässään. (Hirsijärvi, Hurme, 1995) Tutkimusongelmamme koski Tampereen ulkomaalaistoimiston tekemää kotouttamistyötä ja asiakkaiden kokemuksia siitä. Tämän vuoksi on perustelua sanoa, että haastattelumme aihe ei varmasti ole otokseemme kuuluvien henkilöiden jokapäiväisessä elämässä esiin nouseva aihe.

Haastattelun strukturoiminen mahdollisti myös sen, että me pystyimme kontrolloimaan aiheita, joita halusimme haastattelussa käydä läpi. Tutkimuksen kannalta tärkeää oli myös se, ettei haastattelu ollut liian strukturoitu, jotta haastateltaville pystyttiin antamaan tilaa miettiä omia kokemuksiaan kotouttamistyöstä.

Sisällönanalyysi

Sisällönanalyysi on menettelytapa, jolla analysoidaan dokumentteja systemaattisesti ja objektiivisesti. Dokumentti voi olla esimerkiksi kirja, artikkeli tai, kuten tutkimuksemme kohdalla, haastattelu. Analyysin tavoitteena on saada kuvaus tutkittavasta ilmiöstä tiivistetyssä ja yleisessä muodossa. Sisällönanalyysin avulla pyritään kytkemään tulokset laajempaan kontekstiin ja aikaisempiin tutkimuksiin. (Tuomi & Sarajärvi 2009) Sisällönanalyysi on tekstianalyysia, jonka avulla pyritään löytämään inhimillisiä merkityksiä. Mielestämme sisällönanalyysi sopii hyvin tutkimukseemme, jossa materiaalina ovat litteroimamme haastattelut. Pidimme sisällönanalyysia parhaana tapana lähteä analysoimaan litteroimaamme tekstiä.

Teorialähtöinen analyysi

Teorialähtöisessä sisällönanalyysissä luokittelu perustuu aikaisempaan viitekehykseen, joka tutkimukssamme rakentuu kotoutumisen ympärille. Teorialähtöisen analyysin ensimmäinen vaihe on muodostaa analyysirunko. Analyysirungon tutkimukssamme muodostimme kotoutumisen neljän eri ulottuvuuden ja maahanmuuttajien tarpeenmukaisen palvelun esteitä koskevan teorian pohjalta. Teorialähtöisessä analyysissä analyysirunko voi olla strukturoitu, jolloin voidaan testata aikaisempaa teoriaa uudessa kontekstissa. Näin ollen teorialähtöinen analyysi sopi tältä osin tutkimukseemme, koska tarkoituksena oli analysoida aineistoamme oman analyysirunkomme pohjalta, mikä kuitenkin oli luotu kahden eri teorian pohjalta ja niitä mukaillen. (Tuomi & Sarajärvi, 2009)

Tutkimuksessa on myös piirteitä teoriaohjaavasta analyysistä. Emme käyttäneet tutkimukssamme valmista teoriaa, jota olisimme voineet testata. Muokkasimme teorioita ja niiden avulla pyrimme saamaan esiin asioita, joita teorit eivät yksinään olisi saaneet esiin tutkittavasta asiasta.

4.2.4 Aineiston keruu

Haastattelimme viittä 18–25-vuotiasta, yli puoli vuotta Tampereella oleskellutta miespuolista pakolaistaustaista henkilöä. Emme valinneet itse tutkimukseen osallistuneita henkilöitä, vaan Tampereen ulkomaalaistoimiston työntekijät valitsivat asiakaskunnastaan vapaaehtoiset haastateltavat.

Haastatteluista neljä toteutettiin Pirkanmaan tulkikeskuksen tulkkien välityksellä. Yhteen haastatteluun emme saaneet tulkkia, koska Tampereen ulkomaalaistoimiston työntekijät olivat sitä mieltä, että kyseisen haastateltavan suomen kielen taso oli haastattelumme kannalta riittävä.

Haastattelujen alussa kysyimme tulkilta ja haastateltavalta luvan haastattelun nauhoittamiseen. Kaikki haastatteluihin osallistuneet henkilöt suostuivat tähän.

4.2.5 Aineiston analyysi

Haastattelujen jälkeen purimme ääninauhat litteroimalla ne tekstiksi. Litterointiprosessi oli aika ajoin hieman haastava, koska tulkkien äidinkieli ei myöskään ollut suomi. Haastetta toi myös ajoittainen taustamelu ja tulkin ja haastateltavan välinen päälle puhuminen. Koimme kuitenkin, ettei näillä seikoilla ollut mitään vaikutusta tutkimuksemme tuloksiin, koska saimme kuitenkin haastatteluista sanatarkasti haastateltavien mielipiteet selville.

Litteroinnin jälkeen päätimme käyttää aineiston analysoimisessa kahden teorian pohjalta luomaamme taulukkoa. Käytimme taulukon luokittelukategorioina teoriaa kotoutumisen neljästä eri ulottuvuudesta. Tämän lisäksi loimme haastattelujemme pohjalta viisi muuta kategoriaa aineiston luokittelemiseksi ja tulosten saamiseksi. Käytimme näiden kategorioiden luomisessa apuna teoriaa maahanmuuttajien tarpeenmukaisen palvelun esteistä. Ohessa on nähtävillä käyttämämme taulukko ja sen kategoriat.

	Taloudellinen ulottuvuus	Sosiaalinen ulottuvuus	Kulttuurinen ulottuvuus	Poliittinen ulottuvuus
Ei saanut ohjaus- ta/palvelua/apua (Mutta olisi halunnut)				
Ei halunnut vastaanottaa palvelua/ohjausta/apua/ei kiinnostunut kyseisestä asiasta/tiesi etukäteen asiasta				
Ei tarpeen mukaista oh- jausta				
On saanut ohjausta, mut- ta ei tarpeeksi				
On saanut ohjausta/on tyytyväinen				

5 TULOKSET

Seuraavassa taulukossa on nähtävillä tutkimuksemme tulokset numeerisessa muodossa. Luvut edustavat haastattelukysymyksiin tulleita vastauksia. Esimerkiksi taloudellista ulottuvuutta koskevissa kysymyksissä esiintyi eniten vastauksia, jotka ilmaisivat ohjauksen puutetta.

	Taloudellinen ulottuvuus	Sosiaalinen ulottuvuus	Kulttuurinen ulottuvuus	Poliittinen ulottuvuus
Ei saanut ohjausta/palvelua/apua (Mutta olisi halunnut)	23	8	7	11
Ei halunnut vastaanottaa palvelua/ohjausta/apua/ei kiinnostunut kyseisestä asiasta/tiesi etukäteen asiasta	14	1	4	6
Ei tarpeen mukaista ohjausta	1	0	1	0
On saanut ohjausta, mutta ei tarpeeksi	8	5	0	2
On saanut ohjausta/on tyytyväinen	17	0	0	0
Yhteensä	63	14	12	19

5.1 Taloudelliseen ulottuvuuteen panostetaan Tampereella

Taloudelliseen ulottuvuuteen kuuluivat kysymykset seuraavista aihealueista: koulutus, asuminen, arjen taidot ja työllistyminen. Tuloksista voidaan nähdä, että taloudellista ulottuvuutta koskeviin kysymyksiin tuli eniten vastauksia luokkaan Ei saanut ohjausta/palvelua/apua (mutta olisi halunnut). Toiseksi eniten vastauksia tuli luokkaan On saanut ohjausta/on tyytyväinen. Kolmanneksi eniten vastauksia tuli luokkaan Ei halunnut vastaanottaa palvelua/ohjausta/apua/ei kiinnostunut kyseisestä asiasta/tiesi etukäteen asiasta. Tämän perusteella voidaan sanoa, että suurin osa haastateltavien kokemuksista

oli sen suuntaisia, etteivät he olleet saaneet olleenkaan ohjausta tai apua taloudelliseen ulottuvuuteen liittyvissä kysymyksissä tai aihealueissa.

”Minun piti odottaa, että kaveri pääsi töistä tai koulusta, että mentäisiin yhdessä hoitamaan niitä asuntojuttuja pois. Sit ohjaajanhan pitää yleensä tulla näissä asioissa auttamaan, mutta ei tullut ikinä.”

Toisaalta voidaan myös sanoa, että vastaajat olivat pääsääntöisesti myös tyytyväisiä saamaansa apuun.

”Joo asumisasioissa täällä voidaan auttaa. Olen opiskelija ja KELA maksaa puoliksi asunnon ja toimisto toisen puolen. Täältä autetaan hyvin, ei ongelmia.”

Haastateltavat myös tiesivät ennestään joistain taloudelliseen ulottuvuuteen liittyvistä asioista, joten heitä ei ole ollut tarpeenmukaista ohjata näiden asioiden suhteen.

”Kuten sanoin, että jos minä olisin tarvinnut apua täältä olisin voinut pitää yhteyttä työntekijöihin, mutta minun ei tarvinnut, koska sain koulusta tietoa näistä asioista.”

Kahdeksan vastausta osui myös luokkaan On saanut ohjausta, mutta ei tarpeeksi. Tämän perusteella voidaan sanoa, että haastateltavat kokivat, etteivät he olleet saaneet tarpeeksi tietoa asioista. Yksi vastauksista osui myös luokkaan Ei tarpeen mukaista ohjausta.

Tulosten perusteella voidaan sanoa, että kotouttamistyö painottuu eniten taloudellisen ulottuvuuden alaisiin aihealueisiin. Tätä voidaan perustella sillä, että taloudelliseen ulottuvuuteen liittyviin kysymyksiin saimme eniten vastauksia kategoriaan On saanut ohjausta/on tyytyväinen. Missään muussa kategoriassa ei ollut yhtään täyttä tyytyväisyyttä ilmaisevaa kokemusta. Haastattelulomakkeessamme käytiin myös eniten läpi taloudellista ulottuvuutta. Tämä johtuu osaksi siitä, että kotoutumisen neljän ulottuvuuden teoriassa se on käyty laajimmin läpi. Tampereen ulkomaalaistoimiston kotoutumisenseuran talomake painottuu myös suurimmaksi osaksi juurikin taloudellisen ulottuvuuden läpi käymiseen. Tässä näkyy hyvin vahvasti se, että Tampereen ulkomaalaistoimisto on en-

sisijaisesti maahanmuuttajille suunnattu sosiaalitoimisto ja että he panostavat työssään asumiseen ja taloudellisiin seikkoihin.

Taloudelliseen ulottuvuuteen liittyviä negatiivisia kokemuksia voidaan tarkastella eri näkökulmista. Eniten vastauksia tuli luokkaan Ei saanut ohjausta/palvelua/apua. Tässä kohtaa kokemuksista ilmeni tiedon ja ohjauksen puute, joka oli aiheuttanut avuttomuuden tunnetta ja hylätyksi tulemisen kokemuksia. Tiedon ja ohjauksen puute näkyi kokemuksissa elämänhallinnan puutteena. Haastatteluissa näkyi se, että mitä enemmän tietoa asiakkaat saivat koulutukseen ja asumiseen liittyviin asioihin, sitä paremmin he pystyisivät suunnittelemaan omaa tulevaisuuttaan ja kokisivat elämänsä paremmin hallittavaksi.

Haastatteluissa nousi esille suuri määrä vastauksia, joissa haastateltavat tiesivät jo etukäteen asioista, eivätkä näin ollen kaivanneet ohjausta kyseisiin asioihin. Nämä asiat liittyivät erityisesti arkipäivän asioiden hoitoon. Näissä asioissa asiakkaat olivat käyttäneet tiedon hankintaan sosiaalista tukiverkkoaan ja vertaistukea.

Haastatteluista kävi kuitenkin ilmi, että haastateltavien kokonaiskuva taloudelliseen ulottuvuuteen liittyvistä asioista on positiivinen. Negatiiviset kokemukset johtuivat pääosin yksittäisistä tiedon tai ohjauksen puutteista, jotka ovat vaikuttaneet useammalla tavalla haastateltavien elämään. Haastatteluista nousevana esimerkkinä voidaan nostaa tapaus, jossa ohjauksen ja tiedon puute asunnon hankinnassa on hankaloittanut haastateltavan taloudellista tilannetta ja talouden hallintaa.

5.2 Sosiaalinen tuki on tärkeää

Sosiaaliseen ulottuvuuteen kuuluivat kysymykset vapaa-ajasta. Vastauksista suurin osa osui luokkaan Ei saanut ohjausta/palvelua/apua (mutta olisi halunnut). Toiseksi eniten vastauksia osui luokkaan On saanut ohjausta, mutta ei tarpeeksi. Haastateltavat kokivat, etteivät he olleet saaneet ohjausta vapaa-aikaan liittyvissä asioissa tai että olivat saaneet ohjausta, mutta ohjaus oli jäänyt puutteelliseksi, tai että olisivat halunneet enemmän ohjausta.

”Esimerkiksi, jos puhutaan vuorovaikutuksesta maahanmuuttajien ja suomalaisten välillä, täältä ei ohjata, mihin voisi mennä ja missä voisi

luoda sosiaalista verkostoa suomalaisten kanssa tai olla vuorovaikutuksessa suomalaisten kanssa.”

Haastatteluista saamiemme kokemusten perusteella voidaan sanoa, että kotouttamistyön sosiaalisessa ulottuvuudessa on puutteita. Haastateltavat kokivat, etteivät he ole saaneet tarpeeksi ohjausta liittyen vapaa-aikaan, harrastusmahdollisuuksiin ja sosiaalisten verkostojen luontiin. Haastateltavat kokivat suomalaisten ystävien saamisen ja sosiaalisen tukiverkoston luomisen äärimmäisen tärkeäksi. Haastattelujen perusteella voidaan sanoa, että haastatelluilla on kova halu saada suomalaisia ystäviä ja tuttavlia. He kokivat sosiaaliset suhteet kantaväestön kanssa erittäin tärkeiksi myös oman kielitaitonsa kehittymisen kannalta. Kokemuksista nousi esille myös ennaltaehkäisevän työn puute. Haastateltavat kokivat kotouttamistyön ongelmakeskeisyyden. Koettiin, että ulkomaalaistoinmiston rooli heidän kotoutumisensa kannalta on ongelmia ratkova.

”Mun mielestä täällä vaan enemmän ratkaistaan, jos syntyy jotain ongelmia.”

Asiakaskäynneillä keskitytään enimmäkseen vain käyntiä varten varattuun aiheeseen. Haastateltavat kokivat, että työ saisi olla joustavampaa. Työn joustavuuden lisääminen voisi myös madaltaa kynnystä tuoda vaikeitakin asioita esille.

5.3 Kulttuuria ei koettu tärkeimmäksi asiaksi kotoutumisen kannalta

Kulttuuriseen ulottuvuuteen kuuluivat kysymykset kulttuurin ja uskonnon harjoittamisesta. Suurin osa vastauksista osui luokkaan Ei saanut ohjausta/palvelua/apua (mutta olisi halunnut). Neljä vastausta osui luokkaan Ei halunnut vastaanottaa palvelua/ohjausta/apua/ei kiinnostunut kyseisestä asiasta/tiesi etukäteen asiasta. Yksi vastauksista osui myös luokkaan Ei tarpeenmukaista ohjausta. Haastateltavat kokivat, etteivät he olleet saaneet tietoa tai ohjausta oman kulttuurin tai uskonnon harjoittamiseen. Osa heistä koki myös, etteivät ole juurikaan kiinnostuneita kulttuurin tai uskonnon harjoittamiseen liittyvistä asioista.

”Muutenkaan ei kauheasti kiinnosta olla tällaisten uskonnollisten, tai moskeijoiden, tai muiden sellaisten todella uskonnollisten kanssa tekemisissä, koska ne on niin vahvasti uskonnossa kiinni”.

Kulttuurisen ulottuvuuden mukaan oman etnisen yhteisön, perheen ja sukulaisten tuki tukee kotoutumista. Haastattelujen perusteella voitaisiin kuitenkin sanoa, että asia ei välttämättä ainakaan kotoutumisen alkuvaiheessa ole näin - ainakaan nuorilla miehillä. Haastateltavat eivät kokeneet oman kulttuurin tukea niin tärkeäksi kuin suomalaisen kulttuurin ymmärtämistä ja suomalaisten ystävien saamista. He myös nostivat eri vapaa-ajanviettotavat korkeammalle kuin omaan kulttuuriinsa liittyvät asiat. Jotkut haastateltavista halusivat jopa pitää etäisyyttä erityisesti omaan uskonnolliseen yhteisöönsä. Silti osa haastateltavista koki, etteivät he olleet saaneet tietoa tai ohjausta kulttuuriinsa liittyvistä asioista, kuten uskonnon harjoittamisesta. Osa myös olisi halunnut enemmän tietoa tai ohjausta aiheeseen liittyen.

5.4 Osallisuus tärkeää yhteiskunnassa

Poliittiseen ulottuvuuteen kuuluivat kysymykset median seurannasta, äänestämisestä ja omiin asioihin vaikuttamisesta. Vastauksista suurin osa osui luokkaan Ei saanut ohjausta/palvelua/apua (mutta olisi halunnut). Kuusi vastausta osui luokkaan Ei halunnut vastaanottaa palvelua/ohjausta/apua/ei kiinnostunut kyseisestä asiasta/tiesi etukäteen asiasta. Kaksi vastauksista osui luokkaan On saanut ohjausta, mutta ei tarpeeksi. Vastaajat kokivat, etteivät he ole saaneet joko ollenkaan tai riittävästi ohjausta poliittisen ulottuvuuden aihepiirejä koskevissa asioissa.

”Kun mä sanoin, että olisin halunnut enemmän tietoa tästä yhteiskunnasta, mä tarkoitin kaikenlaista. Harrastuksista, opiskelusta, ympäristöstä, yhteiskunnasta, politiikasta ja kulttuurista. Kaikenlaista tietoa tästä yhteiskunnasta.”

Osa vastaajista koki myös, etteivät nämä asiat ole heille tärkeitä tai että he eivät ole kiinnostuneita politiikkaan, vaikuttamismahdollisuuksiin tai äänestämiseen liittyvistä asioista.

Haastateltavat olisivat toivoneet enemmän ohjausta liittyen suomalaiseen yhteiskuntaan, siinä toimimiseen ja vaikuttamiseen. Haastateltavat kokivat, etteivät he olleet saaneet tietoa vaikuttamismahdollisuuksistaan Suomessa. Yksikään haastateltavista ei esimerkiksi tiennyt oikeudestaan äänestää kunnallisvaaleissa. Kaikki haastateltavat luulivat,

että poliittiset asiat koskevat heitä vasta sen jälkeen, kun he ovat saaneet kansalaisuuden.

Haastateltavat kokivat kuitenkin pääsääntöisesti, etteivät he tarvitsisi ohjausta median seurantaan. Yksi syy tähän voi olla haastateltavien ikä. He ovat tottuneet käyttämään internetiä, TV:tä ja sosiaalista mediaa tiedonlähteinä.

Tiedonpuute yhteiskunnallisista asioista ja vaikuttamismahdollisuuksista on kotoutumisen kannalta huolestuttavaa. Kun tähän yhdistyy sosiaalisten verkostojen puute kanta-väestöön, voi syntyä aukkoja tietämykseen ja vääriä tulkintoja. Kun ihmiset eivät tiedä vaikuttamismahdollisuuksistaan, he voivat tulla väärin kohdelluiksi virastoissa, mistä voi seurata turhautumista.

6 POHDINTA

Tutkimuksemme tavoitteena oli kartoittaa Tampereen ulkomaalaistoimiston asiakkaiden kokemuksia alkuvaiheen kotoutumisesta ja näiden kokemusten kautta löytää Tampereen ulkomaalaistoimiston kotouttamistyön vahvuuksia ja heikkouksia. Tampereen ulkomaalaistoimistolla oli toiveena, että kartoittaisimme heidän nuorten miesasiakkaidensa kokemuksia, koska tämä asiakasryhmä on heidän suurin yksittäinen asiakasryhmänsä ja heidän kotoutumisestaan ja sitoutumisestaan palveluihin on suurin huoli.

Koimme ratkaissamme tutkimustehtävämme sekä tutkimuskysymyksemme. Saimme paljon tietoa Tampereen ulkomaalaistoimiston asiakkailta heidän kokemuksistaan kotouttamistyöstä. Näiden kokemusten pohjalta voidaan tehdä johtopäätöksiä Tampereen ulkomaalaistoimiston kotouttamistyön ongelmakohdista ja vahvuuksista.

Ongelmakohtana voidaan pitää tiedon jakamisen puutetta. Haastateltavat kokivat saavansa liian vähän tietoa heitä kiinnostavista ja heidän selviytymistään tukevista asioista. Tätä voidaan luultavasti selittää Tampereen ulkomaalaistoimiston resurssien puutteena. Tampereen ulkomaalaistoimistolla on liian vähän työntekijöitä asiakkaiden määrään nähden. Tämä näkyy haastateltavien puutteellisina tietoina yhteiskunnasta ja tavoista, joilla he voivat hoitaa omia asioitaan. Tämän seurauksena haastateltavat kokivat olevansa todella paljon ulkomaalaistoimiston varassa jopa arkipäiväisten asioiden suhteen.

Toisena ongelma-kohtana voidaan pitää sitä, että Tampereen ulkomaalaistoimiston työ on painottunut taloudelliseen ulottuvuuteen kuuluviin teemoihin. Haastateltavat toivoivat, että he olisivat saaneet enemmän tietoa esimerkiksi vapaa-ajanviettoon ja sosiaaliin suhteisiin liittyvissä asioissa tai edes ohjausta muille toimijoille, jotka pystyisivät antamaan heille enemmän tietoutta näistä asioista. Sosiaalisen tukiverkoston puute yhdistettynä tietämättömyyteen vaikuttamismahdollisuuksista voidaan nähdä huolestuttavana. Tämä yhdistelmä voi lisätä syrjäytymistä ja tyytymättömyyttä elämään. Ihmiset eivät ole suomalaisessa yhteiskunnassa kiinni ja kokevat jäävänsä siitä täysin ulkopuolelle. Jos tähän yhdistetään vielä mahdolliset ennakkoluulot, joita maahanmuuttajat kohtaavat jokapäiväisessä elämässään, on kotoutuminen suomalaiseen yhteiskuntaan todella hankalaa. Haastateltavat kokivat myös, että ulkomaalaistoimisto on lähinnä vain paikka, missä ratkaistaan ongelmia, jos niitä syntyy.

Tulosten perusteella voidaan sanoa, että Tampereen ulkomaalaistoimiston kotouttamistyön vahvuudet liittyvät taloudelliseen ulottuvuuteen kuuluviin teemoihin. Asiakkaat kokivat, että heidän raha-asiansa hoidetaan hyvin ja että apu, jota he saavat asunnon etsimisessä tai koulutukseen liittyvissä asioissa on riittävä ja onnistunutta. Tätä voidaan perustella sillä, että Tampereen ulkomaalaistoimisto on ulkomaalaisille suunnattu sosiaalitoimisto.

Haastateltavat kokivat, että heidän omaan etniseen yhteisöönsä liittyvät asiat eivät ole heille yhtä tärkeitä kuin suomalaisen yhteiskuntaan kuulumisen ja suomalaisten ystävien saaminen. Tämä tulos on ristiriidassa esimerkiksi Ekholmin tutkimuksen kanssa (Ekholm, 1999). Hänen tutkimukseensa osallistuneet pakolaiset kokivat oman etnisen yhteisön tuen melko tärkeäksi. Kuitenkin eri pakolaisryhmien välillä oli nähtävissä eroja. Esimerkiksi Vietnamista tulleet pakolaiset kokivat etnisen yhteisön tärkeämmäksi verrattuna vaikkapa Iranista tulleisiin pakolaisiin. Tulosten ristiriitaisuus voi johtua myös siitä, että neljällä haastateltavistamme ei ollut perhettä Suomessa.

Minna Hallikaisen tekemässä tutkimuksessa nousee esille muun muassa maahanmuuttajien tiedon tarve suomalaisesta yhteiskunnasta ja palvelujärjestelmästä sekä tuen ja neuvonnan tarve (Hallikainen, 2011). Tulokset ovat siis rinnastettavissa oman tutkimuksemme tuloksiin. Toteuttamissamme haastatteluissa korostui tiedon tarve jokaisessa haastattelumme osa-alueessa.

”Jokainen ihminen toivoisi, että ohjataan. Koska jos näytetään missä se tie on, niin ihminen osaa sitten joka kerta mennä sitä tietä pitkin. Niin jos ei kerrota, niin matkalla eksyy.”

7 EETTISYYS JA LUOTETTAVUUS

7.1 Tutkimuksen eettisyys

Tutkimuksen eettisyyttä tarkasteltaessa nousee esille luottamuksellisuus ja vapaaehtoisuus. Kaikki haastattelut olivat täysin luottamuksellisia, ja haastattelumateriaalit hävitettiin niiden tilastoinnin jälkeen. Haastattelujen alussa painotimme jokaiselle haastateltavalle haastattelun luottamuksellisuutta ja kysyimme luvan haastattelun nauhoittamiseen. Jokainen haastateltava osallistui haastatteluun vapaaehtoisesti ja tutkimuksen aihe oli kerrottu heille etukäteen Tampereen ulkomaalaistoimiston kautta, joten heillä oli tieto sitä, mihin olivat osallistumassa.

Tutkimuksessa esiintyvät suorat lainaukset on tuotu esiin siten, että olemme jättäneet lainauksista pois haastattelun järjestysluvun. Näin tekemällä olemme pyrkineet säilyttämään haastateltavien anonymiteetin, koska haastateltavat olivat tulleet valituksi haastatteluihin Tampereen ulkomaalaistoimiston työntekijöiden toimesta. Työntekijöiden tiedossa on se, keitä olemme haastatelleet ja missä järjestyksessä, mutta tuloksissa esiintyvät lainaukset ovat kirjoitettu siten, ettei vastauksia pysty yhdistämään vastaajaan. Tutkimusta varten haimme myös Tampereen kaupungilta tutkimusluvan.

7.2 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimuksessa tulisi pyrkiä siihen, että siitä paljastuisi tutkittavien käsitykset ja ajatusmaailmat mahdollisimman selkeästi ja niin hyvin kuin mahdollista. Tärkeitä seikkoja luotettavuudessa ovat käsiteanalyysi ja rakennevalidius. Tutkimuksen luotettavuuden takaamiseksi raportoinnissa tulisi näkyä, miten tutkittavien maailmaa on päädytty luokittelemaan ja kuvaamaan. (Hirsijärvi & Hurme 2000, 189.) Tutkimuksessamme olemme pyrkineet tuomaan haastateltavien kokemukset esille siten, että olemme tulkinneet niitä mahdollisimman vähän ja luokittelussa olemme pyrkineet luomaan luokat siten, että vastausten koko skaala saataisiin esille. Olemme selvittäneet käytettävät käsitteet tieteellisiä lähteitä käyttäen ja avanneet niitä. Tutkimuksessamme on haluttu selkeästi tuoda esille sen jokainen vaihe ja selvittää, mitä ja miten olemme kyseisessä vaiheessa tehneet.

Tutkimuksessa olemme tutkineet sitä, mitä lupasimme eli pakolaisten kokemuksia Tampereen ulkomaalaistoimiston kotouttamistyöstä. Teemahaastattelut toimivat mieles-

tämme hyvin, kun tarkoituksena oli tuoda esiin kokemuksia kotoutumisen neljään eri ulottuvuuteen liittyen. Ulottuvuudet toimivat haastattelujen teemoina. Haastattelujen erityispiirteenä voidaan nähdä tulkin käyttö. Haastatteluissa neljässä viidestä käytimme tulkkia ja koimme sen tuovan haastattelutilanteeseen selkeyttä ja varmuutta. Tulkin avulla pystyimme saaman vastauksia tarkasti tiettyyn ulottuvuuteen liittyen. Haastattelu, jossa emme käyttäneet tulkkia, vei enemmän aikaa, ja muutamassa kohtaa haastattelua emme pystyneet olemaan täysin varmoja siitä, ymmärsikö haastateltava kysymyksen täysin oikein. Kuitenkin myös tässä haastattelussa tuli esille samoja asioita kuin tulkin kanssa tekemissä haastatteluissa, joten tätäkin haastattelua voidaan pitää luotettavana.

Tutkimusta varten valitut haastateltavat valitsi Tampereen ulkomaalaistoimisto. Tutkimuksen kannalta olisi ollut parempi, että haastateltavat olisi valittu satunnaisotannalla, mutta käytännön syistä (asiakkaiden tavoittaminen, resurssien puute, tulkin varaaminen haastatteluun, salassapitovelvollisuus) päädyttiin tutkimuksessa siihen, että Tampereen ulkomaalaistoimisto järjesti haastateltavat.

8 KEHITTÄMISEHDOTUKSIA

Sosiaalinen ulottuvuus nousi niin vahvasti esille tutkimuksessamme, että mielestämme sen kehittäminen olisi ensisijaista. Sosiaalisten verkostojen ja vapaa-ajantoimintojen puutteeseen kehittämisehdotuksena olisi joko resurssien lisääminen Tampereen ulkomaalaistoimistossa tai yhteistyö jonkin kolmannen sektorin toimijan kanssa. Jos lähdettäisiin lisäämään resursseja Tampereen ulkomaalaistoimistossa, niin näiden resurssien käyttö tulisi kohdentaa asiakkaiden kotoutumisen sosiaaliseen ulottuvuuteen. Sosiaaliset verkostot, vuorovaikutus kantaväestön kanssa ja vapaa-ajan toiminta tulisi olla tämän työn fokus. Asiakkaan sosiaaliset verkostot, niin maahanmuuttajien kuin kantaväestön kanssa, tulisi kartoittaa ja tämän jälkeen katsoa, mitä sieltä löytyy, mitä asiakas itse toivoo, millaisiin vapaa-ajan harrastuksiin hänet voisi ohjata, miten sosiaalisia verkostoja voitaisiin vahvistaa ja erityisesti miten ohjata asiakasta vuorovaikutukseen kantaväestön kanssa.

Jos kuitenkin resurssien lisääminen Tampereen ulkomaalaistoimistossa ei ole mahdollista, voitaisiin yhteistyötä kolmannen sektorin toimijoiden kanssa lisätä. Esimerkiksi Tampereella toimiva Mattila, miesten kansaintalo, jossa on monikulttuurista toimintaa, voitaisiin nähdä yhdeksi vaihtoehdoksi kolmannen sektorin yhteistyötahona. Heidän kanssaan tehtävä yhteistyö voitaisiin jopa sulauttaa yhteen kotouttamissuunnitelman kanssa tuoden se pysyväksi osaksi maahanmuuttajan kotoutumista. Kolmannen sektorin toimija vastaisi asiakkaiden sosiaaliseen ulottuvuuteen liittyvästä kotoutumisesta, selvittämisestä ja ohjaamisesta. Myös yhteistyötä esimerkiksi Punaisen ristin ystäväpalvelun kanssa voitaisiin tiivistää ja käyttää hyväksi.

Tiedon puute nousi esille pakolaismiesten kokemuksista. Ohjaajan kotikäynnillä tai sosiaalityöntekijän vastaanotolla ei työntekijä voi millään kertoa kaikkea sitä tietoa, mitä hänellä olisi asiakkaalle tarjottavana. Asiakas ei myöskään pysty ottamaan kerralla vastaan kuin tietyn määrän tietoa. Työntekijää tavattaessa ei asiakas myöskään voi muistaa kaikkia niitä asioita, joihin hän haluaisi vastauksia, ja tapaamisen jälkeen voi nousta uusia asioita mieleen. Myös asiakastapaamisten käytettävä aika on rajallinen. Tätä varten voitaisiin kehittää kotoutumiseen liittyvä tietopaketti, joka jaettaisiin jokaiselle Tampereen ulkomaalaistoimiston asiakkaalle heidän omalla kielellään. Tietopaketti kattaisi jokaisen kotoutumisen ulottuvuuden ja erityisesti Tampereeseen liittyvät asiat. Tietopaketti voisi käsitellä muun muassa opiskelua ja opiskelumahdollisuuksia Tampereel-

la, asumista, arkea, vapaa-aikaa, paikallisia etnisiä yhdistyksiä sekä oikeutta äänestää kunnallisvaaleissa. Tietopaketista asiakas pystyisi oman kiinnostuksensa mukaan etsimään tietoa ja löytämään vastauksia silloin, kun työntekijän tapaaminen ei ole mahdollista. Tämä tietopaketti voitaisiin myös siirtää sähköiseen muotoon, jolloin sen päivittäminen ja ylläpitäminen olisi helppoa ja se olisi aina saatavilla.

Kolmas kehittämissuositus liittyy yhteiskunnalliseen vaikuttamiseen. Tutkimuksessa nousi esiin, ettei haastateltavilla ollut tietoa esimerkiksi kunnallisvaaleista ja siitä, milloin he niissä saavat äänestää. Tieto yhteiskunnallisesta vaikuttamisesta ja yhteiskuntaan kuuluvuuden tunne ovat mielestämme kotoutumista edesauttavia seikkoja. Kuitenkaan tämän tiedon jakaminen ei kuulu Tampereen ulkomaalaistoimiston toimenkuvaan. Tämä tieto tulisi saada esille koulutuksessa. Suomen kielen opiskelun ohella olisi tärkeä korostaa näitä vaikuttamismahdollisuuksia Suomessa. Ei riitä, että näistä asioista mainitaan ohimennen jollakin oppitunnilla, vaan niiden tulisi kulkea mukana läpi opetuksen.

LÄHTEET

Ekholm, Elina & Magennis, Sophie & Salmelin, Leni: Uusi alku. Kirja pakolaisten valinnasta, vastaanotosta ja kotoutumisesta. Työministeriö, Helsinki 2005

Ekholm, E (1994), Syrjäytyä vai selviytyä pakolaisten elämää Suomessa

Hallikainen, M. 2011, Maahanmuuttajat suomalaisen palvelujärjestelmän asiakaina: ”Hukassa olemisen tunne on suurin silloin, kun ei tiedä mitä pitäisi kysyä”

Helsingin kaupungin tietokeskus, 2006, Maahanmuuttajien kotoutuminen pääkaupunkiseudulla.

Kansainväliset ihmisoikeus ja pakolaissopimukset(YK)

Laki maahanmuuttajien kotouttamisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanotosta 9.4 1999/493

Liebkind, Mannila, Jasinskaja-Lahti, Jaakkola, Kyntäjä, Reuter, 2004, Venäläinen virolainen, suomalainen. Kolmen maahanmuuttajaryhmän kotoutuminen Suomeen.

Necmiye Cömertler, 2007, Integration of Turkish Immigrant Women in Finland into Finnish Society

Tampereen kaupungin kotouttamisohjelman 2010-2020

Työministeriö, 2005, Työhallinnon julkaisu 344

Sisäasiainministeriö, 2010, Kotouttamisen, kotoutumisen ja etnisten suhteiden seurantajärjestelmä 2011-2015

Sisäasiainministeriö,33/2009, Maahanmuuttajien tehokkaan kotouttamisen kolme polkua.

Suomen virallinen tilasto (SVT): Muuttoliike [verkkajulkaisu] ISSN=1797-6766. 2007, Maahanmuutto, maastamuutto- ja nettomaahanmuutto 1971-2007

Valtonen, K (1999) Pakolaisten kotoutuminen Suomeen 1990-luvulla

Vartiainen-Ora, P. 1996, Paossa

Väestöliitto. 2005, Olemme muuttaneet toim. Alitolppa-Niitamo, N. Söderling, I. Fågel, S

(http://www.intermin.fi/fi/maahanmuutto/pakolaiset_ja_turvapaikanhakijat/turvapaikanhakijat)

(http://www.intermin.fi/fi/maahanmuutto/pakolaiset_ja_turvapaikanhakijat/kiintiopakolaispolitiikka)

www.migri.fi

http://www.stat.fi/tup/suoluk/suoluk_vaesto.html#turvapaikanhakijat

<http://www.tampere.fi/perhejasosiaalipalvelut/maahanmuuttajat/pakolaiset.html>

LIITTEET

Liite 1. Taulukko turvapaikanhakijoiden ja pakolaisten maahanmuutosta

Turvapaikanhakijat ja pakolaiset

	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Turvapaikanhakijat	3 170	1 651	3 443	3 221	3 861	3 574	2 324	1 505	4 035	5 988	4 018	3 088
Turvapaikkapäätökset ¹⁾												
Turvapaikka myönnetty	9	4	14	7	29	12	38	68	89	116	181	169
Oleskelulupa myönnetty	458	809	577	487	771	585	580	792	696	257	603	102
Kielteinen päätös	2 121	1 045	2 312	2 443	3 418	2 472	1 481	961	1 011	2 568	3 428	1 890
Perheenyhdistäminen												
Myönteiset päätökset ³⁾	214	475	363	303	162	355	129	267	467	444	423	495
Kielteiset päätökset ³⁾	302	762	324	499	746	316	209	136	239	349	596	1 004
Kiintiö	700	750	750	750	750	750	750	750	750	750	750	750
Vastaanotetut pakolaiset ⁴⁾	1 212	1 857	1 558	1 202	1 662	1 501	1 142	1 793	2 219	2 611	2 073	1 724
Pakolaisina maahan muuttaneet, vuodesta 1973–	18 835	20 692	22 250	23 452	25 114	26 615	27 757	29 550	31 769	34 380	37 587	39 311

1) Maahanmuuttoviraston päätökset

2) Ml. humanitaarisen ja toissijaisen suojelun perusteella myönnetty oleskeluluvat

3) Vuosina 2000–2010 yksi päätös voi koskea useampaa henkilöä, vuodesta 2011 lähtien yhtä henkilöä

4) Kiintiöpakolaiset, myönteisen päätöksen saaneet turvapaikanhakijat ja perheenyhdistämisohjelman kautta vastaanotetut

5) Pl. vastaanottokeskuksissa kuntiin sijoittumista odottavat pakolaiset

I viivan eri puolilla olevat tiedot eivät ole täysin vertailukelpoisia

Haastattelurunko

Poliittisella ulottuvuudella tarkoitetaan median seurantaa, etninen järjestäytyminen (maahanmuuttajien oma järjestötoiminta yhteiskunnallinen aktiivisuus). Taloudelliseen ulottuvuuteen kuuluu työllistyminen, työllistymismahdollisuudet, koulutus ja asuminen. Sosiaaliseen ulottuvuuteen kuuluu kokemukset suomalaisista ja heidän asenteistaan, sosiaaliset suhteet kantasuomalaisiin, kokemukset syrjinnästä ja vapaa-aika. Kulttuuriseen ulottuvuuteen kuuluu etnisen yhteisön tuki, oma etninen identiteetti, uskonto ja perhe

1. Alkusanat

- a. Yleinen kokemus ulkomaalaistoimiston toiminnasta? Positiiviset ja negatiiviset asiat.
- b. Mitä olisit halunnut enemmän?
- c. Mihin työn pitäisi painottua?
- d. Millä tavalla ULTO on lisännyt sinun oma-aloitteisuuttasi omien asioiden hoitamisessa?

2. Taloudellinen ulottuvuus

a. Koulutus

- i. Ulton apu, ohjaus/neuvonta koulutuksen aloittamisessa.
 - 1. Miten ULTO on ohjannut koulutuksen aloittamisessa? Millaista apua sait?
 - 2. Millaista apua olisit tarvinnut?
 - 3. Kokemukset ohjauksesta?
 - 4. Miten olisit voinut selviytyä itse?

b. Asuminen

- i. Asunnon hankinta.
 - 1. käytännön asiat (vuokrasopimus, avaimet, opastus itsenäiseen elämään, vuokran maksu)
 - 2. Minkälaista apua on saanut edellä mainittuihin?
 - 3. Minkä laista apua olisi tarvinnut enemmän?
 - 4. Kokemukset ohjauksesta?
 - 5. Miten olisit voinut selviytyä itse?

c. Arjen taidot.

- i. Minkälaista ohjausta?/ Mitä taitoja?
 - 1. Terveystenhoidot
 - 2. Viranomaispalvelut(Poliisi, Kela, Sosiaalitoimi yms.)

3. Koulu
4. Pankissa asioiminen ja laskujen maksu
5. Julkinen liikenne
6. Lähipalvelut (kauppa, posti)
7. Suomalaisen sosiaaliturvajärjestelmän ymmärtäminen.
- ii. Millä tavalla ULTO on antanut ohjausta ko. palveluiden käytössä?
- iii. Kokemukset ohjauksesta?
- d. Työllistyminen
 - i. Oletko töissä?:
 1. On töissä.
 2. Oletko saanut Ultolta apua työpaikan hankkimisessa?
 3. Minkälaista apua olisit kaivannut?
 - ii. Ei ole töissä:
 1. Onko ohjattu työvoimapalveluiden piiriin?
 2. Minkälaista apua olisit toivonut/tarvinnut?
 - iii. Onko kerrottu työllistymismahdollisuuksista?
 1. Minkälaista tietoa, apua tai ohjausta olisit halunnut enemmän?
 2. Kokemukset ohjauksesta?
 3. Miten olisit voinut selviytyä itse?
3. Sosiaalinen ulottuvuus
 - a. Vapaa-aika/sosiaaliset suhteet
 - i. Miten vietät vapaa-aikasi?
 - ii. Minkälaisiin vapaa-ajantoimintoihin on ohjattu?
 - iii. Onko sinulla suomalaisia kavereita?
 - iv. Mikä rooli Ultolla on ollut sosiaalisten suhteiden syntymisessä?
 - v. Pystyisikö Ultto antamaan enemmän tietoa eri harrastus mahdollisuuksista? Mitä? Miten?
4. Kulttuurinen ulottuvuus: Yhteisön tuki, oma etninen identiteetti, uskonto ja perhe.
 - a. Kuinka paljon olet tekemisissä saman maalaisten kanssa?
 - b. Oletko jossain toiminnassa mukana, jossa on muita saman kansalaisuuden omaavia ihmisiä? (kerhot yms)
 - c. Kuinka harjoitat uskontoasi?
 - d. Oletko saanut tietoa omasta etnisestä yhteisöstäsi?(esim. Somaliyhdistys)
 - e. Minkälaista tietoa/ohjausta olet saanut edellä mainituista asioista?
 - f. Mitä tietoa/apua olisit halunnut enemmän liittyen omaan kulttuuriisi, etniseen yhteisösi/yhdistykseen, uskonnon harjoittamiseen?**
 - g. Kokemukset ohjauksesta?
 - h. Miten olisit voinut selviytyä itse?
5. Poliittinen ulottuvuus
 - a. Suomalainen media/Oman maan uutiset
 - i. Millä tavalla seuraat mediaa? (tv, radio, netti)
 - ii. Onko Ultosta annettu opastusta?
 - iii. Mitä olisit tarvinnut/halunnut enemmän?
 - iv. Kokemukset ohjauksesta?
 - v. Miten olisit voinut selviytyä itse?
 - b. Äänestäminen

- i. Mitä tiedät äänestämisestä?
- ii. Olisitko halunnut tietoa/ enemmän tietoa aiheesta?
- iii. **Mitä tiedät niistä tavoista, joilla voit vaikuttaa omaan elämäsi/ympäristöön?**
- iv. **Itsenäinen toimiminen suomalaisessa yhteiskunnassa**
- v. Kokemukset ohjauksesta?
- vi. Miten olisit voinut selviytyä itse?

Liite 3. Maahanmuutto-, maastamuutto-, ja nettomaahanmuutto 1971-2009



